

# お客様の資産運用の ゴールはどのよう 引き出すか

上村武雄

ノット・アドバイザーズ  
代表

ここでは、iDeCoやこどもNISA提案の前提として、お客様の資産形成のゴールの引き出し方を見ていく。

## 私

たち金融機関の担当者  
は、お客様が金融資産  
を運用するにあたって、特定  
口座やNISA、iDeCo  
等の制度の利用を提案し、投  
資信託などの運用商品を購入  
してもらおう。これは、現在の  
資産運用の現場において一般  
的な行動である。

一方で、こうした制度や個  
別商品への投資は「手段」で  
あって「目的」ではない。ま  
してや「ゴール」にはならな  
い。例えば、NISA口座を  
利用して日経225の投資信

託を購入するという行為その  
ものは、お客様にとってのゴ  
ールではない。

この整理ができていないと  
「NISAという制度があり  
ます」「この商品は非課税で  
す」のような制度や商品を起  
点とした説明に終始してしま  
い、結果としてプロダクトプ  
ッシュ型の営業から脱却する  
ことはできない。

資産運用提案におけるゴー  
ルとは、お金に関してお客様  
に望ましい状態だと考えたと  
理解しやすい。例えば、子ど

ものいる夫婦にとって「子ど  
もが中学受験をするときに、  
進学費用が手元に準備できて  
いる」という状態は、分かり  
やすいゴールの一例である。

他にも「将来に備え、安心  
して毎月3万円をNISAで  
積み立てできている」という  
ケースをイメージしてほし  
い。この場合の本質は、制度  
を利用してのこと自体では  
ない。将来に対して過度な不  
安を抱かず、心理的にも生活  
面でも無理のない状態で備え  
ができていて、その状態こそ

がゴールだといえる。

## お客様は自身の理想や 不安を言語化できない

しかし、多くの場合、お客  
様は自分にとって望ましい状  
態をうまく言語化できない。  
それは、お金について日常的  
に考える機会が少ないため  
である。

お金の不安がなければいい  
ない。むしろ、不安があるこ  
と自体は分かっている。問題  
は、その不安の理由やどの場  
面で顕在化するのかを整理で

きない、あるいは言葉にでき  
ない点にある。

特に、若い世代では「何が  
問題なのか分からない」とい  
うケースも多い。その状態で  
「お金の不安はありますか」  
と聞いても、お客様から「特  
にないですね」と返されて終  
わってしまうだろう。ゴール  
をお客様自身の言葉で語って  
もらおうと思っても、不安や  
悩みをそのまま聞くだけでは  
答えにはたどり着けない。

担当者側である程度「この  
世代では、どのような悩みが  
生じやすいか」「どのような  
状態をゴールとして描けそう  
か」といった仮説を持ったう  
えで、ゴールへの「気付きを  
促すための質問」をお客様に  
投げかけ、意識して引き出し  
ていく必要がある。

ここからは、各年代に分け  
て想定されるゴールとその方  
向性、気付きを促す質問例を  
見ていく。



基本的に給与収入のある若  
年層は、現時点ではまだ大き  
な困難に直面していないこと  
が多い。仕事のやりがいや内  
容、職場環境に悩むことはあ  
っても、ライフプランを揺る  
がすような大きな支出には直  
面していないケースが大半で  
ある。

言い換えれば「何も起きて  
いないが、何も決めていな  
い」状態にある。

現時点でのお客様の状態を  
言葉にすると、「差し迫った  
心配事はない」「老後はまだ  
遠い話だ」「お金について深  
く考えたことがない」といっ  
た感覚が本音ではないだろう  
か。しかし、少し視線を遠く

に向けてみると、5年・10年  
といった時間軸でも、確度は  
高くなくとも想定される支出  
は存在する。

現時点では結婚していない  
お客様にとって、教育資金に  
リアリティはないかもしれな  
い。とはいえ、おそらく結婚  
し、おそらく子どもが生ま  
れ、おそらく教育資金が必要  
になるといったように、いま  
は想定していないものの関心  
を持っているケースは多い。

## 想定される ゴールの方向性

第一のゴールは、資金需要  
が発生したときに、資金不足  
によって希望する選択ができ  
ない事態を避けられるという  
状態だ。つまり、資金面で  
「将来の選択肢を減らさない」  
状態を作ることである。

多くのお客様は、資金のひ  
っ迫により資金を要する選択

肢を選ばなくなる可能性を具  
体的には想像できていない。  
自由な選択をするためには、  
時として資金が必要である。

「お金で解決できればすぐ次  
の行動に移れるのに、お金を  
準備できていないために、自  
分の時間や労力を投入せざる  
を得なくなる」という状況は  
決して珍しくない。

第二のゴールは、5年・10  
年といったある程度現実味の  
ある時間軸において、必然で  
はないものの起こり得る「大  
きなライフイベント」に対応  
できるだけの余剰資金を備え  
ている状態である。

## 若年層特有の ゴールの形にも配慮

第三のゴールは、明確な目  
的はなくても漠然と準備がで  
きている状態である。具体的  
な将来像は描けていないもの  
の、「何も準備していない状  
態だけは避けたい」という意

